

彰化縣長照機構新冠肺炎群聚事件演練腳本-社會處

項目	狀況假定	演練程序	演練旁白/動作/台詞	單位/裝備需求/附件
簡報檔			<p>群聚事件前整備報告 8/10</p> <p>狀況 1-4: 「照顧天使百人團的招募、訓練及支援機制」</p> <p>請社會處報告。(2 張簡報+影片)</p> <p>群聚事件前整備報告 9/10</p> <p>照顧天使(100 人)之招募訓練及支援機制【社會處】(請社會處補腳本+影照片)</p> <p>照顧天使如何招募?-20 字</p> <p>照顧天使如何訓練?20 字</p> <p>2 張簡報</p>	

<p>整備</p>	<p>發生群聚感染事件，機構長者因接觸而必須接受隔離，並送往集中隔離區收容安置</p>	<p>請社會處報告。(2張簡報+影片)</p>	<p>說明官(處長)配合簡報報告 (第一張簡報—成立應變小組) 社會處因應嚴重特殊傳染性肺炎成立應變小組，各組工作業務緊急配合調度 (第二張簡報—盤點能量-本縣人力、物力及財力) 啟動本縣災時志工調度機制，除統籌調度縣內社工人力外，並招募志工人力，除由原本縣八大區單一窗口團體主責外，並透過「公益串聯站 彰化有夠讚」公益整合平台依志工專長媒合投入服務。 (第三張簡報—成立物資管理服務中心) 本縣實物銀行據點共 23 點，據點進行物資分類、數量清點，調查各收容所物資需求及協助物資運補。 另外縣府 4 家賣場及公所 35 家，計有 39 家簽訂物資開口契約賣場 (第四張簡報—訓練及支援機制) 志工應完成本處舉辦志工基礎訓練及社會福利類特殊訓練計 12 小時並參加災防相關教育及演練活動，尤其著重在防疫穿戴防護衣及因應武漢肺炎感染管制措施教育訓練，並成立志工站及社工站 志工以白天輪值 8 小時，社工則採 24 小時輪值支援機制，並嚴守「收容安置所工作人員基本防疫作業流程」。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社會處災害應變小組防災應變編組機制圖 2. 彰化縣政府重大災害應變志工調度作業流程圖 3. 彰化縣災害防救志工人力聯繫窗口清冊 4. 辦理志工專業課程：重大災變事件處理-防疫穿戴防護衣教育訓練 5. 辦理社工專業訓練課程：因應武漢肺炎感染管制措施 6. 彰化縣幸福小舖-實物銀行據點 7. 嘉里大榮物流股份有限公司「公益贊助確認書」 8. 縣級及各公所開口契約清冊 9. 集中隔離所工作人員基本防疫作業流程
-----------	---	-------------------------	---	--

			<ul style="list-style-type: none">◦ <p>以下係補充資料：</p> <ul style="list-style-type: none">一、 本處應變小組成立:2月17日本處各科及秘書室成立緊急應變小組，辦理本縣相關急難紓困、志工服務及物資需求調查。本應變小組由社會處處長擔任召集人，負責緊急應變小組總指揮並代表社會處與其他防疫體系溝通協調，副處長擔任副召集人、協調各組工作業務及對外媒體發言二、 啟動本縣災時志工調度機制：統籌調度縣內外志工人力，協助物資管理與配送及災民收容等工作，有效整合及運用人力資源，並招募照顧天使百人團，辦理志工專業課程：重大災變事件處理-防疫穿戴防護衣教育訓練並成立集中隔離收容所，採8小時輪班機制三、 盤點社會工作者人力資源：調查社會工作人力分區及整體量能，以利後續調度相關服務四、 成立物資管理服務中心：物資分類及清點物資數量，調查受災地區物資需求，協助物資運補五、 社工站：<ul style="list-style-type: none">1. 啟動一案一社工機制，全面關懷隔離者及隔離者家屬，主責社工擔任單一窗口個管的角色，並輪值社工站	
--	--	--	---	--

			<p>2. 協助申請防疫補償，並依隔離者家庭經濟狀況申請急難紓困</p> <p>3. 結合 1957 社會福利諮詢專線，提供 24 小時不打烊福利諮詢，以確保隔離者及隔離者家屬任何時候皆能即時獲得服務協助</p> <p>六、 志工站：</p> <p>1. 駐點值班、行政協助、電話問安、引導及相關服務</p> <p>2. 設置定時運動輕音樂：藉由聽音樂、運動等方式，有助緩解隔離者緊張焦慮情緒，並減輕壓力</p> <p>3. 建構點對點視訊系統，提供隔離者與志工視訊，讓志工能即時察覺長輩需要、噓寒問暖給予親情關懷。</p>	
<p>二、狀況五:後送至中彰榮家安置照顧</p> <p>(實兵要寫腳本)(可放 1 至 2 張投影片)</p> <p>1.安置流程動線(4 位住民從防疫專車下車後至進入單人房內的流程):護理人員須穿著隔離衣，住民從專車下來後先消毒輪椅的輪子，並推入房間內，由護理人員每日監測住民健康狀況 2 次，且須 24 小時值班(排班表)。</p>				
	<p>專車從部彰老載 2 位接觸者長輩到榮家收</p>	<p>1.2 名志工至房舍外接長輩到房舍</p>	<p>說明官旁白</p> <p>1. 社會處接獲衛生局指示後於榮家開設集中隔離</p>	<p>1. 社會處社工及紅十字會志工協助寢室區內寢</p>

一	容安置(入門前)	<p>前(信義三房)</p> <p>2. 一名志工(輔具人員)持消毒器具在輪椅腳消毒後進入房舍。</p>	<p>區收容安置所,所內隔離房計 30 間,每間隔離房為獨立空間,獨立衛浴,有床旁桌、個人椅、個人衣櫥及防疫包。</p> <p>2. 接觸者入住前已完成房舍內外每日 2 次消毒。</p> <p>3. 輪椅使用前後也會立即消毒。(志工同時於門外消毒輪椅)</p> <p>4. 社工(靜珮):(接電話)好,等下有四名民眾會來進住。</p>	<p>具盥洗用具擺設完成。</p> <p>2. 紅十字會物資專車在房舍外運送物資</p> <p>3. 推輪椅志工 2 名、輔具人員 1 名、消毒器 1 台</p> <p>4. 隔離衣、外科口罩、手套各 15 套</p>
二	專車從部彰老載 4 位接觸者長輩到榮家收容安置(入門後至服務台)	<p>1. 依登記、收容流程進行收容安置作業。</p> <p>2. 護理人員進行醫護、防疫等照顧服務。</p> <p>3. 物資銀行依民生物資進貨、分類、調配、轉送管理之機制進行運作。</p> <p>4. 民間志工提供支援服務。</p>	<p><u>演練台詞</u></p> <p>(四名志工至外推民眾入內)</p> <p>社工(靜珮):阿伯,你是叫 000 嗎?(逐一確認名字)</p> <p>社工(靜珮):這裡是我們的服務台,旁邊也有護理站,這邊每天會提供三餐,旁邊我們也有實物銀行,有一些餅乾、零嘴,如果你們入住期間有需要都可以按鈴跟我們聯繫。</p> <p>(同時秉陞、志工雅芳整理物資)</p> <p>(推輪椅的志工協助比物資位置)</p>	<p>1. 安全組、服務組、衛生組設於服務台:志工站 4 名、社工站 2 名、護理師 1 名及清潔員 1 名、維安人員 1 名各自就位。</p> <p>2. 物資銀行設於服務台後方,提供收容者物資需求。</p> <p>3. 集中檢疫場所工作人員配置標準</p> <p>4. 入住及退房注意事項</p> <p>5. 行動載具一台</p> <p>6. 額溫槍一台</p> <p>7. 24 小時值班(排班表)</p> <p>8. 具感染風險民眾追蹤管理機制</p>

<p>三</p>	<p>專車從部彰老載 4 位接觸者長輩到榮家收容安置(進入房舍-環境介紹)</p>	<p>志工推輪椅長輩進入房舍，並向長輩進行環境介紹</p>	<p>說明官旁白 中彰榮家集中隔離所下設三組人員：安全組、服務組、衛生組。其中服務組任務有</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助被檢疫者入住及退房事宜 2. 提供檢疫者食宿及必要生活用品 3. 確認必要之防護用品庫存量並即時補充由社工及志工進駐，安排24小時輪班，服務不打烊(照顧、關懷、陪伴、送餐) <p>我們來看房舍的設備跟服務項目。</p> <p>演練台詞 志工(推-映辰):阿伯，這是你住14天的房間，右手邊是廁所，是無障礙空間，盥洗用具都準備好了，每天護理人員都會量測體溫，另外像你有慢性病的，也會來幫你量血壓，另外這裡有一個呼叫器及緊急鈴3個，有緊急需要都可以找我們。</p> <p>說明官旁白 安置所也結合中彰榮家廚房及結合慈濟基金會的資源，提供每日三餐配送，由輪值的志工分送至房舍。 (慈濟志工送便當到社工站，志工分送到門口)</p> <p>社工(秉陞):(拿著視訊設備)阿伯，你兒子打電話來關心你的狀況，你們倆可以聊一下(把手機給阿伯)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運動輕音樂 2. 慈濟人員 2 名、便當 4 個。
----------	---	-------------------------------	---	---

四	退房-返回住家	<p>說明官旁白 退房後社工協助申請防疫補償，每日 1000 元，並請在家健康自主管理，3 月 23 日起已開始受理民眾申請。</p> <p>演練台詞</p> <p>社工(秉陞)：阿伯，今天你就可以回家了(兒子跟阿伯一起走到服務台)，這是回家後的注意事項跟提醒(給出院須知及補償表件)，現在政府有防疫補償，每日1000元，你可以到公所去申請喔！或是請你兒子直接網路上申請，如果因為家人要照顧你有影響生活，現在也有紓困急難救助可以申請，或是撥1957都可以洽詢。</p> <p>社工(秉陞)：要注意回家後盡量不要到人多的地方，如果有也要戴口罩，身體有不適或是發燒、咳嗽就要趕快就醫喔！</p> <p>A 病人：好好好……(點頭)。</p> <p>說明官旁白 預計退房前收容所也會將預計返家及返回機構的名單回報給衛生局及機構。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫補償申請流程 2. 出院須知、防疫補償表件
<p>參演人員計推志工 4 名，服務台志工 2 名、社工站 2 名、中彰榮家 3 名（護理師 1 名、清潔員 1 名、維安人員 1 名）、慈濟 6 名，計 17 名</p> <p>另社會處人員：處長、副處長、林科長、鴻泉、瑩如、喬彥、芷薇、詩涵、威威、瑩秀，計 10 名。</p> <p>以上計 27 名</p>			